МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
«УЖГОРОДСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»
ФАКУЛЬТЕТ ТУРИЗМУ ТА МІЖНАРОДНИХ КОМУНІКАЦІЙ
КАФЕДРА ТУРИСТИЧНОЇ ІНФРАСТРУКТУРИ ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

СИЛАБУС

дисципліни «Діловий етикет готельно-ресторанного обслуговування»

1. Загальна інформація	
Назва факультету	факультет туризму та міжнародних комунікацій
Освітня програма	Технології в ресторанному господарстві
Галузь знань	24 «Сфера обслуговування»
Рівень вищої освіти	перший (бакалаврський)
Спеціальність	241 «Готельно-ресторанна справа»
Навчальний рік	2026/2027
Назва дисципліни	Діловий етикет готельно-ресторанного обслуговування
Кафедра	кафедра туристичної інфраструктури та готельно-ресторанного господарства, м. Ужгород, вул. Українська 19, kaf-tourservice@uzhnu.edu.ua
Рік навчання	3 (денна та заочна форми)
Семестр	5 (денна та заочна форми)
Тип дисципліни	Вибіркова
Викладач	Коваль О. Д., старший викладач кафедри туристичної інфраструктури та готельно-ресторанного господарства E-mail: Oleksandr.koval@uzhnu.edu.ua
Кількість кредитів ECTS	3
Кількість годин	усього 90: денна – лекції 30, практичні заняття 30, самостійна робота 30; заочна – лекції 6, практичні заняття 6, самостійна робота 78
Мова навчання	українська
Інформація про консультації	2

2. Анотація до курсу
Дисципліна формує професійні знання, навички та компетенції у сфері ділового етикету, необхідні для побудови ефективних комунікацій і підтримання високих стандартів обслуговування в індустрії гостинності. Студенти опановують принципи і правила ділового спілкування, стандарти зовнішнього вигляду і протоколи поведінки, етику вирішення конфліктів, норми обслуговування VIP-клієнтів і делегацій, а також засади корпоративної культури та корпоративної соціальної відповідальності готельно-ресторанних підприємств.

3. Мета і цілі курсу
Мета: формування у студентів професійних знань, навичок та компетенцій у сфері ділового етикету, необхідних для побудови ефективних комунікацій та підтримання високих стандартів обслуговування в індустрії гостинності; виховання культури поведінки.
– ознайомлення з основними принципами та правилами ділового етикету у сфері гостинності; – розвиток навичок комунікації та взаємодії з клієнтами, партнерами та колегами з урахуванням культурних і соціальних особливостей; – формування вмінь правильно будувати професійні відносини та підтримувати позитивний імідж закладу; – вивчення стандартів зовнішнього вигляду та протоколів поведінки, що впливають на перше враження клієнтів;

– ознайомлення з етикою спілкування у ситуаціях конфлікту або скарг, вироблення оперативного і тактовного вміння вирішувати проблемні ситуації;
– розуміння побудови корпоративної культури та корпоративної соціальної відповідальності готельно-ресторанних підприємств;
– опанування норм і правил обслуговування VIP-клієнтів, представників ділових кіл і делегацій різного статусу.

4. Компетентності та результати навчання	
Загальні компетентності (ЗК)	**Опис**
ЗК02	Здатність діяти соціально відповідально та свідомо, усвідомлювати цінності громадянського суспільства, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні.
ЗК05	Здатність до усної та письмової комунікації державною мовою.
ЗК07	Здатність працювати в міжнародному контексті.
ЗК08	Здатність спілкуватися іноземною мовою.
ЗК09	Толерантність та ціннісне ставлення до мультикультурності.
ЗК10	Здатність працювати автономно та в команді, налагоджувати міжособистісні взаємодії.
ЗК12	Навички здійснення безпечної діяльності та збереження навколишнього середовища.
Спеціальні (фахові) компетентності (СК)	**Опис**
СК03	Здатність використовувати сучасні управлінські, організаційні та економічні механізми підвищення конкурентоспроможності національних закладів ресторанного господарства.
СК05	Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.
СК13 (перша позиція в ОП)	Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності.
СК13 (друга позиція в ОП)	Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.
Програмні результати навчання (ПР)	**Опис**
ПР16	Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.
ПР18	Приймати обґрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності.
ПР21	Презентувати власні проекти і розробки, аргументувати свої пропозиції щодо розвитку бізнесу.
ПР22	Застосовувати навички ефективного спілкування зі споживачами послуг індустрії гостинності.
ПР23	Проявляти толерантність до індивідуального і культурного різноманіття.
Очікувані результати навчання: після опанування дисципліни студент застосовує принципи ділового етикету у спілкуванні з клієнтами, партнерами і колегами; обирає засоби ефективної комунікації, зокрема у конфліктних ситуаціях; дотримується стандартів професійного іміджу і протоколу обслуговування, включно з VIP-клієнтами і делегаціями; аргументовано презентує власні пропозиції щодо корпоративної культури та соціальної відповідальності закладу.	

5. Пререквізити курсу
Передумовами вивчення дисципліни є опанування таких освітніх компонентів освітньої програми:
– ОК 2.8 Готельна справа – ОК 2.9 Ресторанна справа

– ОК 2.5 Готельна індустрія України – ОК 2.13 Менеджмент в ресторанній сфері – ОК 2.14 Управління персоналом в сфері гостинності

6. Формат і обсяг курсу	
Денна форма навчання	
Кредити ECTS	3
Загальна кількість годин	90
Аудиторні години	60 (лекції 30 – 15 лекцій по 2 год.; практичні 30 – 15 занять по 2 год.)
Самостійна робота студента	30
Тижневих годин для денної форми навчання	4
Вид підсумкового контролю (атестація)	залік
Рік навчання / семестр	3 / 5
Заочна форма навчання	
Кредити ECTS / загальна кількість годин	3 / 90
Аудиторні години	12 (лекції 6 – 3 лекції по 2 год.; практичні 6 – 3 заняття по 2 год.)
Самостійна робота студента	78
Вид підсумкового контролю (атестація)	залік
Рік навчання / семестр	3 / 5
Розподіл заочних аудиторних годин по темах	
Ознаки дисципліни	
Спеціальність	241 «Готельно-ресторанна справа»
Курс (рік навчання)	3
Тип дисципліни	вибіркова

7. Тематика та зміст курсу	
Тема (год.)	**Зміст і результати навчання**
Тема 1. Концептуальні основи етикету в готельно-ресторанному господарстві.	Зміст. Етикет. Етикет у контексті готельно-ресторанного бізнесу. Завдання, функції та основні концепції і принципи ділового етикету. Роль ділового етикету в підтримці професійного іміджу закладу. Культурні особливості та їх вплив на формування етикету в обслуговуванні. Очікувані результати. пояснює роль ділового етикету в підтримці професійного іміджу закладу та вплив культурних особливостей на обслуговування
Тема 2. Загальні правила етикету та гарних манер в готельно-ресторанному господарстві	Зміст. Базові правила етикету для працівників готельно-ресторанного господарства. Поняття «гарних манер», сфера обслуговування. Манери працівників та їх вплив на враження клієнтів. Особливості етикету під час обслуговування клієнтів з різних країн. Очікувані результати. застосовує базові правила етикету і гарних манер у роботі з клієнтами та враховує особливості обслуговування гостей з різних країн
Тема 3. Особистість у сфері ділових відносин. Діловий імідж працівників у готельно-ресторанному господарстві	Зміст. Особистість. Сфера ділових відносин. Діловий імідж та його формування. Складові професійного іміджу. Сприйняття клієнтами особистості працівника. Стандарти зовнішнього вигляду. Поведінка працівника. Очікувані результати. визначає складові професійного іміджу працівника та дотримується стандартів зовнішнього вигляду і поведінки
Тема 4. Техніка ефективного ділового	Зміст. Ділове спілкування. Техніка ефективного спілкування. Методи та прийоми для досягнення ефективності в спілкуванні. Зчитування

спілкування в готельно-ресторанному господарстві	вербальних та невербальних сигналів. Особливості спілкування з різними типами клієнтів. Очікувані результати. застосовує техніки ефективного спілкування, зчитує вербальні та невербальні сигнали і адаптує комунікацію до типу клієнта
Тема 5. Корпоративна культура та механізми її формування в готельно-ресторанному господарстві	Зміст. Корпоративна культура, її роль у готельно-ресторанному господарстві. Складові елементи корпоративної культури. Формування та підтримка корпоративної культури на підприємстві. Управління корпоративною культурою, покращення якості обслуговування. Очікувані результати. аналізує складові корпоративної культури та пропонує механізми її формування і підтримки на підприємстві
Тема 6. Етикет готельно-ресторанного обслуговування	Зміст. Основні правила етикету обслуговування у готелях та ресторанах. Вплив етикету на якість обслуговування. Елементи сервісного етикету, важливі для створення позитивного клієнтського досвіду. Правила етикету у спілкуванні з VIP-клієнтами. Очікувані результати. пояснює вплив сервісного етикету на якість обслуговування та застосовує правила роботи з VIP-клієнтами
Модульна контрольна робота № 1 (теми 1–6)	Очікувані результати. перевірка результатів змістового модуля 1.
Тема 7. Етикет ділового спілкування та обслуговування у готельно-ресторанному підприємстві	Зміст. Етикет ділового спілкування у готельно-ресторанному обслуговуванні. Загальноприйняті правила ділового спілкування у сфері гостинності. Особливості спілкування та етикету при обслуговуванні делегацій. Правила встановлення контакту і підтримки професійної дистанції з клієнтами. Очікувані результати. дотримується загальноприйнятих правил ділового спілкування та встановлює контакт з клієнтами і делегаціями з підтриманням професійної дистанції
Тема 8. Шляхи вирішення конфліктів та непорозумінь із клієнтами в готельно-ресторанному господарстві	Зміст. Основні типи та причини конфліктів у готельно-ресторанному бізнесі. Запобігання утворенню конфліктів. Методи вирішення конфліктів. Спілкування з клієнтами та партнерами в ситуації конфлікту для збереження позитивного іміджу закладу. Роль емоційного інтелекту у вирішенні конфліктних ситуацій. Очікувані результати. визначає причини конфліктів, обирає методи їх вирішення та зберігає позитивний імідж закладу в конфліктній ситуації
Тема 9. Мистецтво правильно говорити і мислити в готельно-ресторанному господарстві	Зміст. Ключові аспекти мистецтва «правильно говорити і мислити» у сфері обслуговування. Формування позитивних фраз для комунікації з клієнтами і партнерами. Мовні техніки для формування приємного враження. Особливості комунікації під час спілкування з клієнтами. Очікувані результати. формулює позитивні фрази і використовує мовні техніки для формування приємного враження у клієнта
Тема 10. Протокольні особливості у готельно-ресторанному господарстві та етикет ділових зустрічей, переговорів	Зміст. Протокольні правила у готельно-ресторанному обслуговуванні. Організація ділових зустрічей і переговорів у готельно-ресторанному бізнесі. Особливості ділового етикету при обслуговуванні міжнародних делегацій. Правила дотримання етикету під час організації прийомів та офіційних заходів. Очікувані результати. організовує ділові зустрічі, переговори та офіційні заходи з дотриманням протокольних правил і вимог до обслуговування міжнародних делегацій
Тема 11. Вплив корпоративної соціальної відповідальності на стійкий розвиток та конкурентоспроможність у готельно-ресторанному господарстві	Зміст. Корпоративна соціальна відповідальність (КСВ), її роль у готельно-ресторанному бізнесі. Вплив КСВ на конкурентоспроможність закладу. Впровадження принципів КСВ у розвиток підприємства. Актуальні програми КСВ у готельно-ресторанній сфері. Очікувані результати. обґрунтовує вплив КСВ на конкурентоспроможність закладу та пропонує впровадження її принципів

Модульна контрольна робота № 2 (теми 7–11) (Денна: П 2)	Очікувані результати. перевірка результатів змістового модуля 2.

8. Оцінювання навчальних досягнень студента	
Оцінювання здійснюється відповідно до «Положення про оцінювання навчальних досягнень студентів УжНУ за кредитно-модульною системою» (наказ ректора ДВНЗ «УжНУ» № 03/01-17 від 03.03.2015 р.) та «Положення про порядок та методику проведення семестрових (курсових) екзаменів і заліків в УжНУ» (наказ № 698/01-17 від 08.05.2015 р.).	
Структура оцінювання модуля (максимум 100 балів)	**Бали**
Поточне оцінювання: практичні заняття та самостійна робота (сумарно за модуль)	до 50 балів
Модульна контрольна робота (письмова, з розгорнутими відповідями)	до 50 балів
Разом за модуль	100 балів
Практичні заняття: змістовий модуль 1 – 8 занять, змістовий модуль 2 – 5 занять (модульні контрольні роботи проводяться в межах практичних годин). Здобувач, який за результатами модуля отримав понад 60 балів, має право не складати залік; у відомість заноситься загальна підсумкова оцінка. Для покращення оцінки здобувач складає залік у формі усної відповіді (максимум 100 балів).	
Допуск до заліку: здобувач, який отримав за модуль «F» (0–34 бали), має підвищити оцінку щонайменше до FX (35–59 балів) до проведення підсумкового контролю; без такого покращення до заліку не допускається.	
Шкала оцінювання: сума балів	**Оцінка ECTS / національна шкала (залік)**
90–100	A – зараховано
82–89	B – зараховано
74–81	C – зараховано
64–73	D – зараховано
60–63	E – зараховано
35–59	FX – не зараховано
0–34	F – не зараховано

9. Політика курсу
Академічна доброчесність здобувачів вищої освіти передбачає:
– самостійне виконання навчальних завдань, завдань поточного та підсумкового контролю результатів навчання; присутність на всіх навчальних заняттях, окрім випадків, викликаних поважними причинами; – використання у навчальній або дослідницькій діяльності лише перевірених і достовірних джерел інформації та грамотне посилання на них.
Не допускається: використання під час контрольних заходів заборонених допоміжних матеріалів або технічних засобів (шпаргалки, мікронавушники, телефони, планшети тощо); складання семестрового контролю підставними особами; списування; повторне використання раніше виконаної іншою особою письмової роботи (лабораторної, контрольної, індивідуальної, курсової, дипломної тощо).

10. Література	
Основна література	
– Малюк Л. П., Варипаєва Л. М. Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі: навч. посіб. Харків: ХДУХТ, 2016. 146 с. – Басюк Д. І., Рознатовська М. В. Особливості формування організаційної культури підприємств сфери гостинності // ScienceRise. 2016. № 3 (1). С. 26–29. – Борецька Н. П., Тімофєєва О. Основні шляхи підвищення професійної етики персоналу підприємств у сфері гостинності // Бізнес-навігатор. 2019. Вип. 5–1. С. 100–106.	

– Гірняк Л. І., Сопіга В. Б. Формування культури та якості обслуговування у готельно-ресторанних підприємствах // Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Міжнародні економічні відносини та світове господарство. 2018. Вип. 21 (1). С. 50–55.

– Мазуркевич І. О., Лук'янець А. В. Теоретичні аспекти культури обслуговування у закладах готельно-ресторанного господарства // Економічний вісник Запорізької державної інженерної академії. 2018. Вип. 6. С. 143–146.

– Малюк Л. П., Варипаєв О. М. Сервісологія в системі наукового знання // Економіка. Управління. Інновації. Серія: Економічні науки. 2016. № 2. Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/eui_2016_2_15

– Польова Л. В. Вплив корпоративної культури на результативність в готельно-ресторанній індустрії // Карпатський край. 2017. № 1. С. 121–127.

Допоміжна література

– Афанасьєв І. Діловий етикет. 2-ге вид. перероб. і доп. Київ: Альтерпрес, 2001. 352 с.

– Карнегі Д. Як виробляти в собі впевненість і впливати на людей, виступаючи прилюдно. Харків: Промінь, 2007. 560 с.

– Етика ділового спілкування: курс лекцій / Т. К. Чмут, Г. Л. Чайка, М. П. Лукашевич, І. Б. Осетинська. 2-ге вид., стереотип. Київ: МАУП, 2003. 208 с.

– Культура фахового мовлення: навч. посіб. / за ред. Н. Д. Бабич. Чернівці: Книги XXI, 2006. 496 с.

– Мацько Л. І., Мацько О. М. Риторика: навч. посіб. Київ: Вища школа, 2003. 311 с.

– Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування. Львів: СПОЛОМ, 2001. 168 с.

– Хмільов Ф. І. Ділове спілкування: навч. посіб. Київ: Академвидав, 2004. 280 с.

– Резніченко В. І., Михно І. Л. Довідник-практикум офіційного, дипломатичного протоколу та етикету. Київ: Рідна мова, 2003. 479 с.

– Тимошенко Л. М. Корпоративна культура: діловий етикет: навч. посіб. Київ: Знання, 2006. 291 с.

– Цюрупа М. В. Основи конфліктології та теорії переговорів: навч. посіб. Київ, 2004. 172 с.

– Шеломенцев В. М. Етикет і сучасна культура спілкування / за заг. ред. В. К. Федорченка. 2-ге вид. Київ: Лібра, 2003. 416 с.

Інформаційні ресурси

– Пилипенко М. І. Професійна культура фахівців сфери гостинності. 2008. https://s-journal.cdu.edu.ua/ua/base/2008/v6/v6pp30-32.pdf

– Пономаренко Л. А. Основні структурні компоненти комунікативної культури. http://dspace.snu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/1012/1/ponomarenko.pdf

– Державна служба статистики України: http://www.ukrstat.gov.ua

– Державне агентство розвитку туризму та курортів України: http://www.tourism.gov.ua

– UN Tourism (UNWTO): http://www.unwto.org

Завідувач кафедри	_____ Роман КОРСАК
Розробник	_____ Коваль О. Д.
Дата	«____» _____ 2026 р.